



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en
un centro de salud de Chimbote, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Alzamora Maco, Jose Henrique (orcid.org/0000-0003-4868-0909)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dra. Gomez Bedia, Karla Katuska (orcid.org/0000-0001-7298-502X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por permitirme culminar con mi tesis, a mis padres por sus consejos que gracias a sus enseñanzas y principios sigo adelante.

Jose Alzamora

Agradecimiento

A mi familia por brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante y poder culminar con esta etapa de mi vida.

Al Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix, por su paciencia y sus enseñanzas en el transcurso de este curso de investigación.

El autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023", cuyo autor es ALZAMORA MACO JOSE HENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 22- 07-2023 08:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0594332



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALZAMORA MACO JOSE HENRIQUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALZAMORA MACO JOSE HENRIQUE DNI: 40996221 ORCID: 0000-0003-4868-0909	Firmado electrónicamente por: JALZAMORAM el 09- 09-2023 23:47:01

Código documento Trilce: INV - 1284031

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1. Tipo de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
Anexos	41

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de gestión del talento humano	17
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario externo	18
Tabla 3	Relación entre la dimensión admisión del talento humano y la satisfacción del usuario externo	19
Tabla 4	Relación entre la dimensión admisión del talento Humano y la satisfacción del usuario externo	20
Tabla 5	Relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo	48
Tabla 6	Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo	51

Índice de figuras

Figura 1	Esquema del diseño correlacional	17
----------	----------------------------------	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023. La metodología que empleo fue cuantitativo, básico, diseño no experimental de corte transversal correlacional, la población estuvo conformado por 36 profesionales, la técnica que se utilizo fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario el cual, para la variable gestión del talento humano ha tenido un total de 25 ítems y para la satisfacción del usuario un total de 20 ítems, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados que se obtuvieron fueron que se muestra, la variable gestión del talento humano presentó una media de $1,94 \pm DE (0,410)$ y la variable satisfacción del usuario externo la media fue de $1,99 \pm DE (0,421)$. Por tanto, se establece que las medias son iguales. Se debe rechazar H_0 . Confirmando que existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

Palabras clave: Gestión del talento humano, satisfacción, usuarios, rendimiento laboral.

Abstract

The objective of this investigation was to determine the relationship between the management of human talent and the satisfaction of the external user in a health center in Chimbote, 2023. The methodology used was quantitative, basic, non-experimental design of correlational cross-section, the population was made up of 36 professionals, the technique used was the survey and the questionnaire as instruments which, for the human talent management variable, had a total of 25 items and for satisfaction a total of 20 items, making use of descriptive and inferential statistics. The results obtained were that it is shown that the human talent management variable presented an average of $1.94 \pm DE (0.410)$ and the external user satisfaction variable the average was $1.99 \pm DE (0.421)$. Therefore, it is established that the means are equal. H_0 must be rejected. Confirming that there is a relationship between the management of human talent and the satisfaction of the external user in a health center in Chimbote, 2023.

Keywords: Human talent management, satisfaction, users, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional el término gestión de recursos humanos se ha hecho conocido en diversos países con el objetivo de mejorar las operaciones y los servicios prestados e intereses comunes garantizados, sin embargo, debido a los constantes cambios de la sociedad, que es más exigente e informada, estos carecen de estándares para lograr usuarios satisfechos, lograr la mejora de los servicios de empleo, promover la igualdad, el progreso en Latinoamérica (Vargas, 2019). Según ManpowerGroup y Deloitte (2021) indica que existe la carencia de gestión del talento humano, lo que representa el 45%; por ende, ante las necesidades del mercado laboral, de las nuevas habilidades, de las circunstancias sociopolíticas y económicas por la que atraviesa cada organización, es necesario desarrollar acciones que ayuden a las empresas a lograr sus objetivos mediante el recurso humano.

Por otro lado, en toda organización es muy usual hablar de calidad en los servicios. A pesar de ello, no es una tarea sencilla implementar un sistema que ayude en la atención de calidad puesto que se necesita modificar la cultura que tiene cada organización y la gestión del talento humano, la cual requiere que todos los integrantes tengan la capacidad de involucrarse para lograr la satisfacción de cada usuario que asiste al establecimiento (Barinotto, 2019). Según datos obtenidos en un informe elaborado en conjunto por diversas organizaciones mundiales, el avance en el ámbito sanitario se ha visto mellado debido a una baja calidad en los servicios (Organización mundial de la salud, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2018). En este sentido, cada país con sus respectivos analistas de las políticas de salud, han usado del nivel de satisfacción de cada usuario para evaluar la calidad de los sistemas de salud (Pérez et al., 2019).

Asimismo, la satisfacción del usuario y la gestión del talento humano han tomado una mayor relevancia durante los últimos años, ya que es difícil que los usuarios expresen su insatisfacción, reportando numéricamente que de cada cien usuarios insatisfechos solo cuatro lo manifiesten (García et al., 2019). Es así como, en España, reportó alta tendencia (60%) en las opiniones de los usuarios demostrando su disconformidad respecto al Sistema Nacional de

salud, producto de recursos económicos inadecuados, deficiente sistema de gestión de calidad, entre otros. Así también, una calidad de los servicios de salud decreciente va a repercutir de manera directa en países subdesarrollados, en las poblaciones pobres donde se vive desigualdades, poco acceso a la salud y a los medicamentos, lo que produce precariedad económica en la población (Banco Mundial & OCDE, 2018). En Paraguay, Real y Vergara (2020), señalan que 42% de usuarios están insatisfechos con el servicio que reciben, donde la mayoría tienen entre 18 a 47 años y son de sexo masculino. En Colombia, García et al. (2020) manifiestan que el abordaje de atención aún refleja serias falencias que repercuten en la satisfacción del usuario, a pesar de que dichas dificultades se relacionan con múltiples factores, la mayoría de las veces recae en la labor que realiza cada integrante del equipo de salud.

A nivel nacional, Febres y Mercado (2020) sustentan que un elevado número de pacientes atendidos en el área de medicina (47%) señalaron su insatisfacción con los servicios, en especial, de la escasa aptitud de respuesta por parte del personal que lo atendió, la inoperatividad de los equipos médicos y la escasa orientación que recibieron durante su estadía. También, la oficina de gestión de calidad del Ministerio de Salud (2021) señala que 47% de usuarios está insatisfecho debido a que no se cuenta con los medicamentos indicados por el médico, sumado a ello, se tiene una deficiente comunicación con el usuario acerca de su enfermedad. En Lambayeque, la situación es similar, ya que el 86% de pacientes que fueron atendidos en una entidad sanitaria en el área rural se encontraban insatisfechos con la atención recibida, lo que genera una preocupación constante con relación al tipo de atención que está brindando en zonas rurales (Paredes, 2020). Además, Malpartida et al. (2021) encontraron que el problema más álgido en la atención prestada por las instituciones de EsSalud es el tiempo de demora y el mal trato durante la atención, lo que hace que los usuarios no cumplan con citas programadas.

A nivel local, en el centro de salud, perteneciente a la Red Pacífico Norte, en el distrito de Chimbote, Ancash, se evidencia una problemática similar, puesto que los usuarios refieren que existe demora en el tiempo de espera cuando acuden para atenderse, además de recibir un trato poco amable por

parte del personal de salud y poca orientación sobre su diagnóstico y tratamiento; sumado a ello la atención limitada en los diferentes servicios y la escasez de algunos medicamentos que debería brindar el Sistema Integral de Salud (SIS). Asimismo, se evidencian falencias en la gestión del talento humano, debido a la escasa capacitación de los trabajadores de salud, métodos de selección de personal que se basa en factores amicales y no en las capacidades de los profesionales que optan por un puesto de trabajo y la deficiente valoración de los directivos por los logros alcanzados de sus trabajadores y el apoyo ineficaz a los nuevos trabajadores que ingresan a la institución. Frente a la situación expuesta se genera la necesidad de investigar cómo la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023, con la finalidad de implementar diversas tácticas que ayuden a establecer sistemas de salud que contribuyan a la mejora del talento humano en las instituciones sanitarias y que considere la satisfacción subjetiva y objetiva del usuario externo y alcanzar el mantenimiento y recuperación óptima de la salud de cada individuo.

En tal sentido, se formuló el siguiente problema: ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023? Asimismo, se formulan los siguientes objetivos; objetivo general: Determinar la relación la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023 y para el logro de dicho objetivo, se formulan los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote; identificar la relación entre la dimensión admisión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote; identificar la relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote. Así también, se formulan la hipótesis afirmativa H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023 y la hipótesis nula H_o : No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los antecedentes de estudio se consideran a nivel internacional, García et al. (2021), quienes en su artículo científico determinaron la satisfacción percibida por los usuarios de las prisiones catalanas, a través de un estudio transversal constituido por una muestra de 6,856 internos, encontrando que el 84,87% están satisfechos con la atención. Las mujeres muestran mayor satisfacción en las consultas que los hombres (OR: 2,04; $p = 0,009$). Los usuarios con mayor instrucción están menos satisfechos que aquellos con menor instrucción. Las personas mayores de 65 años se mostraron más satisfechos en comparación con otras edades. Los internos extranjeros están más satisfechos que los internos españoles en la flexibilidad del horario (OR: 0,69; $p = 0,018$) y en tiempos de espera para la visita (OR: 0,63; $p = 0,006$), mientras que están menos satisfechos con la apariencia del profesional sanitario (OR: 1,97; $p = 0,03$).

Fajardo et al. (2020) en Ecuador, ejecutaron una investigación con el objetivo de desarrollar una descripción de la Gestión de Recursos Humanos (GTS) en el área de salud, fue de tipología descriptiva y diseño de literatura y concluyeron que el capital humano es la base fundamental en toda institución, ya que permite que las instituciones alcancen el máximo rendimiento y como institución sanitaria alcancen sus metas. En el país el sistema de salud cuenta con procesos internos para lograr mejoras internas y externas en las instituciones públicas. A su juicio, reconoció que el personal del sector salud merece reconocimiento, proceso que repercute en el acceso y tienen resultados beneficiosos para el pueblo ecuatoriano.

Guerra (2020), estudió la gestión del talento humano (GTH) y su relación en la atención brindada al usuario en una institución de salud, en un estudio correlacional y cuantitativo, aplicando una encuesta a 372 usuarios encontró que el 35,2 % de los usuarios más importantes pensaban que la infraestructura del establecimiento era muy mala, el 33,1 % pensaba que la atención del personal médico era muy mala y el 52,4 % decía que a veces solo se toman los signos vitales, el 39,5% consideró que el personal médico no se capacitaba de forma debida, el 60,5% señaló que la atención no fue amable; se concluyó que

los usuarios externos consideraron con un nivel bajo la gestión de los profesionales médicos, lo que se evidencia en una calidad deficiente de atención desde la perspectiva de los usuarios externos.

Barrios et al. (2020) en su artículo científico, evaluaron la GTH y como favorece el impulso de las capacidades dinámicas, en Colombia. Fue un estudio cuantitativo, donde se aplicó un cuestionario a 70 directivos de diversas empresas públicas de Barranquilla, dando como resultado que los espacios de conocimiento compartido y estilo de dirección facilitan el desarrollo dinámico de capacidades. Además, se observan que para que las capacidades dinámicas sean favorecidas es importante las condiciones en que se encuentre el talento humano.

Arbeláez y Mendoza (2019) en su investigación estableció la asociación entre la satisfacción del usuario externo y la gestión del director en un centro de salud del Ecuador, mediante un estudio correlacional y transversal, con la participación de 9 directores y 652 usuarios externos, quienes respondieron al formulario SERVQUAL de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, cuyos resultados indicaron un nivel regular de la gestión directiva en un 56%, y satisfactoria en 44%. El 89% de los usuarios tuvo una insatisfacción moderada mientras que 11% leve. El 100% atribuyó una mala calidad de atención. Se concluyó una relación significativa entre la inadecuada gestión y la insatisfacción del usuario.

A nivel nacional, Quijano (2022), en su estudio, evaluó la gestión del capital humano y su relación con la satisfacción de usuarios del área de rehabilitación del nosocomio policial en la ciudad de Lima, fue de tipo básico no experimental correlacional, para lo cual se trabajó con 307 usuarios, los resultados indicaron que el 98,7% estaban satisfechos con la gestión del capital humano y un 79,8% estaba satisfecho, se concluye que existe una relación directa de ambas variables.

Montoya (2021) en su estudio determinó la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud infantil Cesar López Silva, durante el COVID-19, a través de un trabajo cuantitativo correlacional y descriptivo, contando con la participación de 125 trabajadores

sanitarios a los cuales se le aplicó una encuesta. Los resultados indicaron predominio de nivel regular para GTH con un 72%, mientras la satisfacción laboral llegó al 64%. Concluyendo relación entre ambas variables.

Santa Cruz (2019) en su investigación determinó la relación entre la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del SIS en el Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, es así, que el autor trabajó bajo la perspectiva no experimental de tipo correlacional; cuya población fue de 378 usuarios, a los cuales se les aplicó una encuesta y cuyos resultados fueron que el 65.08% señaló que la gestión del capital humano está en un nivel medio y el 66.93% están poco satisfechos con el servicio recibido. Concluyendo que ambas variables tienen una relación directa.

Montalvo et al (2020) en su investigación determinaron la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en un hospital de Puerto Maldonado, mediante la metodología cuantitativa, no experimental y correlativa con una muestra constituida por 152 usuarios, los hallazgos indicaron que el 65.5% recibieron una calidad de servicio regular, el 45.5% están parcialmente satisfechos, además se halló entre las variables una relación estadística directa y significativa ($r= 0,590$), así es que a mejor atención mayor satisfacción.

Zárate (2020) en su investigación, determinó el grado correlativo entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con Covid-19 en un Centro de Salud de Ate – Lima, no experimental, cuya muestra fue de 40 usuarios, encontrando que el 40% refiere una atención regular, mientras que el 47.5% manifestaron una satisfacción baja. Además de una asociación directa entre las variables.

Alor (2020), en su trabajo investigativo, analizó la correlación entre la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario en un puesto de salud de Raquia en Ancash, con un enfoque cuantitativo, correlacional y una muestra de 112 usuarios, encontrando que los elementos tangibles tienen una mayor aceptación con un 33,9% que le dieron la categoría de muy bueno, seguida de la dimensión “seguridad” con 31,25% que también catalogaron como muy buena. Además de una asociación significativa entre ambas variables ($p= 0,000$).

Benavides (2019) en su estudio estableció la relación entre la GTH y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019, utilizando una investigación cuantitativa, con enfoque básico correlacional, conformada por una muestra de 2950 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados indicaron que ambas variables tienen una relación directa. Concluyendo que si hay mejora en el talento humano los usuarios incrementarían su satisfacción.

En las teorías relacionadas al tema, respecto a la variable de estudio GTH, el enfoque teórico más notable es el realizado por Chiavenato (2002), donde indica que la gestión del talento humano es primordial en cualquier organización, para lo cual se considera su estructura, antecedentes, características, tecnología, negocio de la organización, etc. Llevar a cabo actividades y decisiones de manera relevante, considerando el trato a las personas como un aspecto fundamental, donde busca optimizar las capacidades de las personas para mejorar continuamente sus capacidades.

El talento puede definirse como el producto de la relación entre la inteligencia por encima del promedio, el compromiso con las actividades realizadas y la creatividad. Desde esta óptica, los talentos son vistos como el resultado de un entorno específico basado en la combinación de estos tres componentes, lo que en cierta medida desencadena valores simbólicos que representan su presencia o condición de superdotados más que inalcanzables para escalar. La idea es buena desde la perspectiva de combinar los resultados de la investigación en la gestión del recurso humano, y para implementar un proceso dedicado al área de la salud, en principio debería implementarse como un concepto organizacional integrado por el más alto nivel de uso de cada institución. Ello se fundamenta en que la gestión de recursos humanos trasciende ampliamente las capacidades del departamento o campo responsable de los recursos humanos como se entiende actualmente en la mayoría de las instituciones sanitarias (López et al., 2017).

La GTH es uno de los medios más importantes en cualquier organización, y en el sector público está en constante evolución. Anteriormente, se tenían en cuenta factores del solicitante; como sus calificaciones, su educación, su

experiencia laboral, etc. (Chiavenato, 2002). Actualmente, los países latinoamericanos cuentan con una planificación clara, distinción del personal, plazas de trabajo, cumplimiento de funciones, evaluación y reclutamiento (Ferreira et al., 2019), para ahorrar tiempo y recursos disponibles para cada actividad (Montes de Oca, 2020; Solís et al., 2022). GTH es una ventaja fundamental del sector público y privado, que se materializa cuando el capital humano es visto como el principal elemento (Bravo, 2015; Solís et al., 2022).

Asimismo, la GTH es el proceso por el cual las personas se desarrollan, anticipan y crean condiciones apropiadas para sí mismas y colectivamente en un ambiente organizacional a través de acciones realizadas por ellas, en dominios específicos a través de sus capacidades. En América Latina, fue reconocida como una forma de trabajar con personas cuyos objetivos se basaban en un diagnóstico funcional y se convirtió gradualmente en una herramienta confiable de gestión estratégica para brindar a los líderes la información necesaria que les permita ser productivos en la organización y tener un posicionamiento adecuado (Ramírez et al., 2019).

Los objetivos básicos de la GTH están relacionados con la definición e importancia de las áreas de cada institución, apoyando a la organización para lograr su finalidad y cumplir su misión, hacerla competitiva, proporcionar empleados bien capacitados y motivados, para permitir una mayor participación de los empleados en su trabajo, la autorrealización y la satisfacción de cada empleado, establecer políticas en el aspecto ético, fomentar el comportamiento social responsable y mantener las mejores condiciones laborales. Los objetivos son el resultado de las metas que se traza cada organización o institución, las cuales derivan del servicio que se brinda al usuario o cliente (Barboza, 2018).

La gestión adecuada del talento es particularmente fundamental en el sector de la salud, ya que no solo la preparación académica es suficiente para brindar servicios de calidad, sino que el conocimiento también debe usarse de manera adecuada de acuerdo con valores firmemente formados. Solo a través del desarrollo del talento se puede garantizar que las instituciones cuenten con profesionales íntegros (King et al, 2021). Para ello, es necesario asegurar que los recursos humanos cuenten con las competencias requeridas para el puesto,

al momento de la selección y posterior a la contratación, para asegurar la evaluación del desempeño individual (González y Molina, 2018).

Por otro lado, respecto a su marco referencial y normativo del talento humano, este se encuentra normado desde el año 2012, gestión del recurso humano del Ministerio de Salud (MINSA), dirigida por la oficina general de gestión de recurso humano, cuyo propósito es evaluar cómo se administra y gestionan los recursos humanos del MINSA, con la finalidad de realizar un monitoreo permanente para estimar de qué manera se viene aplicando las normas vigentes durante los procesos técnicos y las acciones que realizan en el área de gestión de Recursos Humanos, de esta manera asesorar técnicamente a nivel nacional (MINSA, 2012).

Con respecto al modelo teórico de la GTH, existen diversos modelos, los cuales involucran conceptos de expectativas y percepción y son referidos en diversas publicaciones científicas. Este estudio se basa en uno de los modelos más utilizados como lo es el modelo de Drucker y Zamani quienes en su teoría de la gestión humanista propusieron que se debe tomar en cuenta los conocimientos y talentos de los colaboradores, “No se les considera solo como trabajadores ejecutivos funciona, pero puede ser un factor de éxito”. Asimismo, afirman que “las personas no solo deben enfocarse en la rentabilidad financiera en beneficio de los empresarios, sino también del ser humano”, y mencionan que “una consecuencia de ver a los trabajadores como una fuente de ventaja competitiva sostenida” conduce a estrategias y generación de métodos no estratégicos. El propósito del enfoque estratégico al que se refieren es “explicar cómo utilizar las prácticas de gestión de recursos humanos para ejecutar el plan estratégico de una organización”, basándose de la teoría organizacional, la psicología, la economía y la sociología (Chávez, 2018). Drew Drucker vio tempranamente esta nueva realidad como la era del conocimiento y la facilidad con la que las sociedades organizadas (Drucker) apoyaron la revisión y ajuste de los paradigmas de gestión más relevantes. El "capital humano" es un recurso fundamental para producir, porque las personas son los poseedores del conocimiento y el éxito de cada organización depende básicamente de la

idoneidad de dirigir el cambio y las acciones innovadoras de toda organización que está en proceso de aprendizaje (Herrscher, 2015).

Las dimensiones del talento humano, consideradas en el presente estudio están basadas en la teoría de motivación laboral de Herzberg, quien considera al talento humano como la fuerza de trabajo la cual es la base del éxito de una empresa y para ello necesita factores de motivación que son aquellos factores intrínsecos relacionados con lo satisfecho que esté el trabajador tanto en el cargo que tiene como el tipo de trabajo que realiza, con ello se logra gestionar mejor el talento de cada empleado y lograr una mayor productividad de su parte (Ureña, 2020). Por otro lado, Blau (1993) encontró que los componentes motivacionales contribuyen al desempeño laboral, pero la combinación de los dos también es importante. La motivación y el rendimiento interactúan y esto no es sólo que la motivación afectará el rendimiento, sino que el rendimiento afectará la motivación y muchas veces, saber lo que se ha logrado puede ser bueno para la motivación futura.

Por otra parte, para Chiavenato (2002) la importancia del proceso de admisión configura los caminos de entrada a la organización, o sea, representan el ingreso de candidatos potenciales que puedan adaptarse a las peculiaridades de cada organización, porque cada una coordina sus procesos para encontrar la adecuación entre lo que se espera y lo que entrega el trabajador. Las organizaciones no son las únicas que eligen, porque las personas también pueden elegir la organización para la que quieren trabajar, por lo tanto, la elección es mutua, puesto que la organización elige a su trabajador, pero éste elige si desea trabajar en ella o no.

Respecto a la variable de estudio, satisfacción del usuario, está sustentado en el enfoque teórico de la gestión pública, puesto que el sistema de remodelación de cada país ha traído consigo que los gerentes y funcionarios y los trabajadores de diversas áreas demuestren sus capacidades y competencias para satisfacer a los usuarios, es indispensable que todo trabajador del sector salud debe desarrollar niveles altos de eficiencia ya que esto es relevante en la psicología organizacional (Ministerio de Desarrollo e Inclusión social (MINDES, 2017).

Para Donabedian (1966), la satisfacción del usuario que es atendido en una institución de salud es producto preciso y palpable de la interrelación entre los elementos dinámicos que supedita a todo profesional de la salud y el usuario. Así también, la satisfacción sugiere una experiencia objetiva o mental, caracterizada por la disonancia entre los anhelos y los logros, obtenidos por las expectativas y el comportamiento del servicio. Se basa en muchos factores, por ejemplo, expectativas anteriores, suposiciones y datos obtenidos de diferentes usuarios y de la misma institución sanitaria. Esto hace que la satisfacción sea diferente para varios individuos y para individuos similares en diversas condiciones (Organización Panamericana de la Salud, 2019)

Hay que reconocer que la satisfacción de los usuarios tiene elementos muy importantes, entre ellos el rendimiento percibido que es producto de lo que el usuario percibe después de haber recibido el servicio, ello es producto del estado anímico y las impresiones del usuario. Otro elemento es la esperanza que el usuario tiene para conseguir algo. La expectativa que tiene el usuario crea compromisos en las instituciones de salud y la información externa y las experiencias previas contribuyen a tener una idea concisa del sistema de salud (Solari, et al., 2019).

La importancia de la satisfacción del usuario radica, en que es una señal de calidad de un servicio prestado en cualquier institución de salud y su conocimiento permitirá mejorar debilidades y ratificar fortalezas con el objetivo de implementar un sistema de salud que esté acorde con las demandas de los usuarios. Además de propiciar y fortalecer estrategias de intervención para el progreso de la atención de los servicios de salud en los diversos niveles (Febres y Mercado, 2020).

Con relación al marco referencial y normativo de la satisfacción del usuario, el MINSA a través de la Resolución Ministerial 527-2011/Minsa, plantea una guía de evaluación de la satisfacción del usuario externo. Esta guía de evaluación tiene como propósito precisar las causas principales de insatisfacción en el usuario externo y promover acciones para la mejora de cada institución de salud y servicios sanitarios de apoyo (MINSA, 2011).

Del modelo teórico, de acuerdo con el estudio de la satisfacción del usuario, se sustenta en el modelo de Avedis Donabedian, señala que para medir la satisfacción es importante vincular la interrelación entre el personal sanitario y el usuario, los conocimientos aplicados en la atención al usuario y el entorno cultural y social donde se desarrolla esta interacción. En base a lo expuesto Donabedian propone el abordaje de la satisfacción del usuario a partir de diversas dimensiones en la que se encuentra la dimensión humana, técnica y del entorno (Donabedian, 1993).

Dimensión humana o interpersonal, este componente plantea la importancia de la interrelación usuario - personal de salud y está asociado a las características y el tipo de comportamiento que tiene el servidor de salud al momento de brindar el servicio al usuario. Algunos indicadores relacionados con esta dimensión son la amabilidad, el respeto, la educación y la capacidad para escuchar.

Dimensión técnico-científico, considera la correcta aplicación de conocimientos científicos y las habilidades que tiene el profesional de salud y que ha puesto en práctica durante todo el proceso de atención al usuario. Aquí se pueden considerar la seguridad, el servicio oportuno y el orden en qué se aplican las diversas actividades durante el servicio.

Dimensión entorno, ponen manifiesto la importancia del lugar donde se desarrolla la atención de salud, la organización de los equipos y materiales, la operatividad de estos, la privacidad del usuario y la integralidad.

La satisfacción es una reacción mental de cada usuario con relación a la atención clínica, y un conjunto de perspectivas relevantes que tienen un vínculo con la naturaleza de la calidad de atención y el cuidado, transformándose en la piedra angular para la obtención de datos relevantes (Mezones et al, 2019). Es importante que los gestores de calidad tomen decisiones, analicen y planteen políticas sanitarias basadas en la calidad de la atención, pues ello es un indicador fidedigno en la salud pública (Paredes, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue cuantitativo, porque se emplearon procedimientos cuantitativos y estadísticos para recolectar la información y procesarla (Sánchez, et al. 2018).

Además, fue un estudio básico, por su predominancia teórica o dogmática, porque procedió de un marco teórico, cuyo propósito es ampliar los conocimientos científicos sin contrastar con aspectos prácticos (Hernández y Mendoza, 2018).

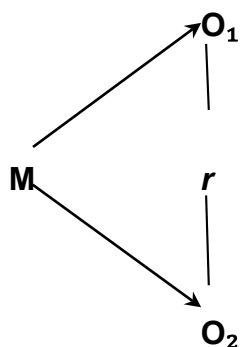
3.1.2. Diseño de investigación

Se utilizaron el diseño no experimental, porque las variables gestión del talento humano y satisfacción del usuario fueron medidas y observadas en su contexto natural y no fueron sometidas a manipulación por parte del investigador (Hernández, et al. 2014).

Asimismo, fue correlacional, porque se midió la relación o grado de asociación entre dos variables (Álvarez, 2020).

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Dónde:

M = Muestra: Profesionales del centro de salud y usuarios externos

O_1 = Variable 1: Gestión del talento humano

O_2 = Variable 2: Satisfacción del usuario

R=Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual: Son los actos que las personas realizaron a través de sus habilidades en dominios específicos, potenciando el proceso de desarrollo, anticipación y creación de mejores condiciones para sí mismos y su colectivo en un ambiente organizacional (Ramírez, et al. 2019).

Definición operacional: Es toda acción realizada por personal de salud a favor de su institución, el cual fue medido a través de una escala de Likert con 25 ítems, elaborado en base a las dimensiones: motivación laboral, admisión del talento humano y rendimiento laboral.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es una expectativa objetiva o mental, caracterizada por la disonancia entre los anhelos y los logros, obtenidos por las expectativas y el comportamiento del servicio (Donabedian, 1966).

Definición operacional: Es la impresión o valor subjetivo que le da el usuario a la atención recibida y que se midió por medio de un cuestionario de satisfacción con 20 ítems en base a las dimensiones; humana, técnico-científica y entorno.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Es un conjunto de elementos que tienen similares rasgos y sobre los cuales se pretende realizar un estudio estadístico (Sánchez, et al., 2018).

En el presente estudio la población referida a la variable gestión del talento humano, se trabajó con el personal del centro de salud, constituida por un total de 36 profesionales que laboraron en un Centro de Salud, perteneciente a la Red Pacífico Norte.

Por otro lado, la población referida al usuario externo, que responde a la variable satisfacción, estuvo constituida por personas que acuden al centro de

salud por determinada afección o enfermedad, para lo cual se consideraron las atenciones durante una semana, que por registro histórico asciende a 200 usuarios.

Criterios de inclusión

Profesionales de salud de las diversas especialidades que laboraron en la institución como mínimo tres meses.

Usuarios externos mayores de 18 años que participaron voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión

Profesionales de salud de las diversas especialidades que laboraron en la institución menos de tres meses.

Usuarios externos menores de edad.

Usuarios que no participaron voluntariamente en el estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra fue una parte característica de la población, y es importante porque los resultados que se obtuvieron fueron utilizados para generalizar a la población en estudio (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017).

En el presente estudio la población referida al personal de salud fue una muestra censal, debido a que toda la población de 36 profesionales que laboraron en un centro de salud fue parte de la muestra de estudio.

La muestra referida al usuario externo, por ser una población mayor a 100, se utilizó un modelo poblacional proporcional con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Teniendo como resultado una muestra de 131 usuarios externos (Anexo 04).

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico censal, para todos los 36 profesionales, y para los pacientes fue un muestreo probabilístico ya que se utilizó una fórmula para poblaciones finitas en la cual se calculó la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada profesional que labora en un centro de salud de Chimbote.

Cada usuario externo que acude al centro de salud por determinada afección o enfermedad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica por utilizar fue la encuesta, caracterizada por usar una serie de procedimientos estandarizados con la cual se recolectaron, procesaron y analizaron los datos obtenidos de una determinada muestra (López y Fachelli, 2015).

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario. Para la variable gestión del talento humano se hizo uso de un cuestionario, que constó de 25 ítems, considerando las dimensiones antes mencionadas, mediadas a través de una escala de Likert. El instrumento original fue elaborado por Rosales y Segura (2019), en su estudio sobre el talento humano y la satisfacción del usuario en un centro hospitalario de la ciudad de Huaraz, y validado mediante la obtención del Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto con una muestra de 15 usuarios interior de dicho hospital, obteniendo como resultado 0.870, que indicó una fuerte confiabilidad.

Para la variable satisfacción del usuario se hizo uso de un cuestionario, el cual constó de 20 ítems, considerando sus respectivas dimensiones. El instrumento original fue elaborado por Cordero (2018), en su estudio sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios asegurados del centro de salud San Juan Bautista, validada a través de juicio de expertos y con una confiabilidad de 0,836 mediante el cálculo del Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, al jefe de un Centro de Salud de Chimbote, formalizando a través del documento emitido por la Universidad César Vallejo. Asimismo, se procedió a la elaboración de los instrumentos respectivos para cada variable y su aplicación en las fechas establecidas. Posteriormente los datos recolectados

fueron procesados estadísticamente para la discusión y análisis de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Debido a la naturaleza del estudio y por trabajar con dos muestras distintas independientes, se utilizó la prueba U de Mann Whitney, debido a que compara las medias entre dos grupos independientes con la suposición de que los datos no están en una distribución normal. Por lo tanto, es útil para variables numéricas/continuas. Por lo tanto, al realizar esta prueba, además de informar el valor p, se ha descrito la dispersión y la forma de los datos, ya que se han relacionado con hallazgos clínicamente significativos y relevantes. Los datos fueron procesados empleando el paquete estadístico de Excel, y posteriormente fueron migrados al software estadístico SPSS versión 26 para ser analizados mediante las estadísticas descriptivas e inferenciales (Sundjaja et al., 2020).

3.7. Aspectos éticos

Estuvieron acordes a lo considerado en los artículos 15º, 16º y 17º del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado en la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV

Los principios éticos que rigieron el presente estudio fueron:

Protección a las personas, se respetaron los datos de los individuos, protegiendo su privacidad durante todo el proceso investigativo.

Libre participación y derecho a estar informado, las personas que participaron en dicha investigación estuvieron informadas sobre los objetivos del estudio y tuvieron la plena libertad de ser partícipes por propia voluntad.

Beneficencia y no maleficencia, se aseguró el bienestar de los participantes en el estudio

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de Gestión del talento humano

Nivel	f	%
Inadecuado	4	11,1
Regular	30	83,3
Adecuado	2	5,6
Total	36	100,0

La tabla 1, muestra que el 83,3% del personal evaluó en un nivel regular la gestión del talento humano, el 11,1% en un nivel inadecuado y el 5,6% en un nivel adecuado.

Los resultados muestran, que en el Centro de Salud la gestión aún se encuentra en un proceso de implementación y necesita mejorar. Además, se debe a que tienen satisfacción moderada y baja admisión al talento humano.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo

Nivel	f	%
Insatisfecho	12	9,2
Medianamente satisfecho	108	82,4
Satisfecho	11	8,4
Total	131	100,0

En la tabla 2, el 82,4% de los usuarios estaban satisfechos, el 9,2% insatisfecho y el 8,4% se encontraban satisfechos. Los resultados evidencian satisfacción de nivel medio, porque están más insatisfechos con el entorno, y satisfechos con la parte humana.

Resultados inferenciales

Tabla 3

Relación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo

	N	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	p-valor
D1: Motivación laboral	36	2,03	,291		
V2. Satisfacción del usuario externo	131	1,99	,421	2281,000	0,634

En la tabla 3, se muestra que la dimensión motivación laboral presentó una media de $2,03 \pm DE (0,291)$ y la variable satisfacción del usuario externo la media fue de $1,99 \pm DE (0,421)$. Además con el valor de la prueba de U de Mann-Whitney fue de 2281,000 y el sig. de 0,634. Por tanto, se establece que las medias son iguales. Por tanto, se debe rechazar H_0 . Confirmando que existe relación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

Tabla 4

Relación entre la dimensión admisión del talento Humano y la satisfacción del usuario externo

	N	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	p-valor
D2. Admisión del talento Humano	36	2,03	,291		
V2. Satisfacción del usuario externo	131	1,99	,421	2313,000	0,807

En la tabla 4, se muestra que la dimensión admisión del talento Humano presentó una media de $2,03 \pm DE (0,291)$ y la variable satisfacción del usuario externo la media fue de $1,99 \pm DE (0,421)$. Además, con el valor de la prueba de U de Mann-Whitney fue de 2313,000 y el sig. de 0,807. Por tanto, se establece que las medias son iguales. Por tanto, se debe rechazar H_0 . Confirmando que existe relación entre la dimensión admisión del talento Humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

Tabla 5

Relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo

	N	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	p-valor
D3. Rendimiento laboral	36	2,00	,717		
V2. Satisfacción del usuario externo	131	1,99	,421	2344,500	0,944

En la tabla 5, se muestra que la dimensión admisión del talento Humano presentó una media de $2,00 \pm DE (0,717)$ y la variable satisfacción del usuario externo la media fue de $1,99 \pm DE (0,421)$. Además, con el valor de la prueba de U de Mann-Whitney fue de 2344,000 y el sig. de 0,944. Por tanto, se establece que las medias son iguales. Se debe rechazar H_0 . Confirmando que existe relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

Tabla 6

Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo

	N	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	p-valor
V1. Gestión del talento humano	36	1,94	,410		
V2. Satisfacción del usuario externo	131	1,99	,421	2255,000	0,543

En la tabla 6, se muestra que la variable gestión del talento humano presentó una media de $1,94 \pm DE (0,410)$ y la variable satisfacción del usuario externo la media fue de $1,99 \pm DE (0,421)$. Además, con el valor de la prueba de U de Mann-Whitney fue de 2255,000 y el sig de 0,543. Por tanto, se establece que las medias son iguales. Se debe rechazar H_0 . Confirmando que existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

V. DISCUSIÓN

Las organizaciones orientadas al rubro de la salud tienen que estar en una evaluación constante de la satisfacción de los pacientes donde el fin de introducir en la gestión y mejora de los servicios de salud a través de sus mejores aliados que son el talento humano, siendo los responsables de la interacción directa con el paciente, en la cual permite la detección temprana de las necesidades humanas, de recursos y del ambiente. Por lo tanto, el talento humano se convierte en el capital máspreciado y valioso que debe contar con los conocimientos, competencias y habilidades para una buena práctica clínica e interacción con el paciente.

Por tal motivo, la discusión inicia con el análisis del objetivo general, donde se ha demostrado que existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud. Coincide con el estudio de Arbeláez y Mendoza (2019), que confirmó la relación significativa entre la inadecuada gestión y la insatisfacción del usuario; también, Quijano (2022) encontró relación entre la satisfacción y la gestión del capital humano en un servicio de rehabilitación en un nosocomio, al igual que Montoya (2021) quien estableció la relación entre las variables que se han analizado un centro materno Infantil y Santa Cruz (2019) en un hospital público de Lima ha establecido que ambas variables tienen una relación directa. De acuerdo con Dzimhiri y Molefi (2021) la gestión del talento tiene un factor clave y fundamental porque se orienta el lograr la satisfacción con su trabajo, la retención y mejores capacidades. Por lo tanto, una mayor contribución en los objetivos institucionales, compromiso y la satisfacción del paciente.

De igual manera, estos resultados son reconocidos por la perspectiva teórica de Mitosis et al., (2021) por lo que señala que la gestión del talento humano se genera un buen proceso de atracción, desarrollo y preservación de personas trabajadoras en la que se da privilegio a lograr altas capacidades, habilidades y conocimientos logrando mejorar la productividad, la eficacia y la calidad del servicio de salud.

Es decir, la mejora las habilidades clínicas en el personal aumenta la satisfacción laboral, mejora las competencias y aumenta la eficiencia de la organización en la atención de los pacientes siendo favorable para satisfacer las necesidades de salud y los requerimientos del servicio. Por eso aumentaría la satisfacción del paciente.

Por otro lado, dando respuesta al primer objetivo específico, el 83,3% del personal percibieron en un nivel de gestión de talento humano regular (ver tabla 1). Los resultados son similares con Arbeláez y Mendoza (2019) en su informe desarrollado en Ecuador, por lo que encontró que un 56% tenían un nivel de gestión regular; lo mismo ocurre con el punto de vista de Montoya (2021) ya que ha establecido que el 72% de los sujetos evaluados presentan un nivel regular sobre la gestión del talento humano y Santa Cruz (2019) indica lo mismo con dicha variable siendo del 65,8%; no obstante, difiere con Quijano (2022) ya que con estudio en el territorio peruano realizado en Lima alcanzo el 98,7% de satisfacción del personal con la gestión del capital humano. Al igual que el anterior autor, Solís et al. (2022) indica que el capital humano no es visto como un principal elemento y no se brinda la importancia adecuada, lo cual aumenta el tiempo de espera y una pero manejo de los recursos disponibles.

Por lo tanto, se tiene el aporte teórico de Hampel y Hajduova (2023) quien refiere que la poca importancia de la gestión de personal se hace cada vez más evidente en la práctica, en todos los tipos de instituciones, porque a través de la gestión de recursos humanos se aumenta la eficiencia del personal al nivel más alto posible y en el que se potencie sus competencias para que se logren los objetivos en base a indicadores de eficacia y eficiencia, viéndose reflejado en la competitividad institucional.

Estos hallazgos se pueden deber a que en las instituciones de salud le otorgan una importancia muy variada entre un establecimiento a otro, sobre todo no se cumple de forma adecuada y con poca frecuencia se llegan a cumplir los criterios para una buena gestión del talento, también se usaron diferentes instrumentos y escalas valorativos, esto puede originar la variabilidad de la gestión del talento humano.

Pasando, a la narración del segundo objetivo específico, la mayoría de los usuarios del establecimiento de salud estaban medianamente satisfechos (82,4%). Similar al estudio de Arbeláez y Mendoza (2019) en la que el 89% de los usuarios tenían un nivel de satisfacción moderada en un centro de Salud de Ecuador y en un Hospital de Puerto Maldonado Montalvo et al (2020) argumenta que el 45,5% de los usuarios estaban parcialmente satisfechos. Difiere con un estudio realizado en Lima, Quijano (2022), al establecer una satisfacción con los elementos tangibles en el 79,8% de los usuarios de un Hospital Policial. Asimismo, Montoya (2021) ha establecido que en un centro Materno infantil la satisfacción fue del 64%. Y se estableció una baja satisfacción en el estudio de Santa Cruz (2019) siendo del 66,93% bajo la percepción del sujeto evaluado. Además, Zarate (2020) con un 47,5% los usuarios tenían una satisfacción general (Eshetie et al., 2020). Por tanto, se contradice al enfoque teórico de la gestión pública en la que recae en los altos funcionarios velar por los niveles más elevados de eficiencia y responsables de satisfacer las necesidades de los usuarios (MINDES, 2017). Además, la atención tiene que ser personalizado y atender a los diferentes individuos con las mismas condiciones de recursos, pero si enfocándose en que presentan necesidades variadas (Organización Panamericana de la Salud, 2019).

Estos hallazgos se pueden deber a que las instituciones de salud tienen diferentes capacidades, recursos humanos y materiales; que aún no brindan la importancia necesaria en la satisfacción del usuario, situación que puede originar diversos niveles de satisfacción, porque la experiencia y servicio recibido fue muy diferente. Además, la evaluación de la satisfacción a pesar que existe un instrumento validados para establecimientos MINSA, se usan diferentes instrumentos y escalas valorativas, también los directivos no tienen un interés por conocer que necesitan los usuarios o las mejoras a implementarse a fin de reducir el tiempo de espera, aumentar la disponibilidad de medicamentos, equipos y acceso a especialistas; pues esto no ocurre muchos usuarios tienen que acudir a establecimientos de mayor nivel para curar sus dolencias.

En el estudio se demostró que existe correlación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud (ver tabla 3). Similar a lo expresado por Kitsios y Kamariotou (2021) explica que la motivación laboral de personal permite una mayor cumplimiento de logro y desempeño del personal, muestran mayor disposición por ayudar y servir debido a que un paciente puede llegar con desconfianza y miedo a los establecimientos de salud y recibir la atención motivada del personal puede significar una buena experiencia, además mejora las relaciones con sus compañeros y con los usuarios. También, Deressa y Zeru (2019) establecieron que la motivación del personal de enfermería mejoró el rendimiento laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción del paciente. Por su parte, Klemens et al., (2020) demostró que la motivación en enfermeras en actuación tenía un significativo efecto en la satisfacción de pacientes a pesar de que la influencia de motivación sobre la satisfacción del paciente fue pequeño, por debajo del 20%, esto indica que la motivación laboral no es suficiente como para obtener directamente la satisfacción del paciente, sino que se deben incluir muchos factores en su estudio y comprensión del tema.

Difiere con Locock et al. (2020) quien aduce que un personal feliz no necesariamente genera pacientes felices, pero si resalta que un personal que no se siente apoyado y valorado tiene una peor capacidad emocional y psicológica para brindar un buen apoyo a los pacientes. Por lo tanto, una buena experiencia del personal podrían ser unas condiciones necesarias, pero no lo requerido para una buena experiencia del paciente, ya que podría generar una buena experiencia, pero hay otros factores que pueden incidir más en la satisfacción del usuario como son los recursos, equipos, ambiente y resultados.

Esto se puede deber a la satisfacción laboral que es importante debido a su supuesta asociación con la motivación interna y el desempeño general del trabajo, que al final repercute en una mejor atención al paciente, se confirmó que existe relación entre la dimensión admisión del talento Humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud (ver tabla 4). Se contrasta con Hampel y Hajduova (2023) en la que establece si en las organizaciones de salud existe una alta preocupación por mejorar los procesos de reclutamiento,

inducción y retención del personal con énfasis lograr las mejores cualidades, habilidades clínicas y humanas que favorecen en la satisfacción del paciente siempre en cuando exista un interés constante por conocer y satisfacer las necesidades y expectativas mediante las mejoras del recurso humano.

Esto se debe a que la gestión de recursos humanos trasciende ampliamente las capacidades del departamento o campo responsable de los recursos humanos como se entiende actualmente en la mayoría de las instituciones sanitarias y muchas veces, sólo se centran en el reclutamiento, dejan de lado la retroalimentación e inducción y no hay un interés por la retención del personal, debido a los tipos de contratos como pueden ser los trabajadores CAS, situación que puede originar diferencias de oportunidades y reconocimiento en el personal (López et al., 2017).

La gestión de los recursos humanos en las entidades de salud debe basarse en la participación de los trabajadores. El personal médico debe involucrarse en la consecuencia de las metas del centro de salud, participar en el proceso de gestión e influir en la implementación de cambios y la toma de decisiones. Los empleados son el pilar de cualquier organización, en particular de las sanitarias, y gestionar sus relaciones se compone como uno de los componentes esenciales de la gestión del recurso humano. Cuidando las relaciones positivas entre el personal médico, los pacientes y el personal de gestión, se pueden obtener buenos resultados de trabajo, al mismo tiempo que se atraen pacientes a un determinado centro de salud y se construye su reputación.

Se demostró que a mayor rendimiento laboral aumenta la satisfacción del usuario externo en un centro de salud (ver tabla 5). Coincide con Liu et al., (2022) un bajo rendimiento laboral evidencia la falta de capacitación profesional y experiencia práctica y mayor dificultad para manejar los recursos limitados, competencias necesarias para brindar un buen servicio al paciente y lograr mejorar la oferta de salud para atender a la alta demanda, lo cual dificulta y limita los resultados favorecedores en la satisfacción del usuario debido a que no se satisfacen sus necesidades de salud. Por su parte, De Simone et al., (2018) demostraron la correlación positiva de la satisfacción del paciente con

la autoeficacia, la autorregulación y desempeño de los profesionales en enfermería. A su vez, Krijgsheld et al. (2022) reconoce que el rendimiento laboral del personal sanitario es de crucial importancia para lograr los objetivos organizacionales, siendo entre estos objetivos una mayor satisfacción de los pacientes, familia y comunidad.

Esto se debe a que un buen rendimiento laboral se traduce en un servicio de calidad, eficacia y productividad del personal, en la que disminuye los tiempos de espera en consultas, en listas de espera y un mejor desempeño a nivel institucional. Muy importante en países con brechas de personal que necesitan de una mejor eficiencia del recurso humano. Por tanto, se traduce en un servicio de calidad el cual está demostrado su relación con la satisfacción del paciente (Abdullah et al., 2021).

La principal limitación del estudio se evidencia en las diferencias metodológicas de la investigación. Debido a que se empleó diferentes herramientas estadísticas a las que se han empleado en los estudios anteriores, puesto que sólo han considerado una sola población. En cambio, en nuestro estudio se utilizó dos poblaciones que fueron personal y usuarios, situación que permitió comparar en base a la coincidencia de las medias. Y no hubo estudios para su comparación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, con una media 1,94 y 1,99 respectivamente en las variables indicando que son parecidas.

Segunda: Existe una relación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, con una media 2,03 y 1,99 confirmando que las medias son iguales.

Tercera: La dimensión admisión del talento humano se relacionó con la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, con una media de 2,03 y 1,99 confirmando que las medias son iguales.

Cuarta: Existe relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, con una media de 2,00 y 1,99 confirmando que las medias son iguales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al jefe del Centro de Salud promover planes del personal dirigido a la retención y mejora de las habilidades clínicas y humanas a través de talleres y retroalimentación. Además de monitorear constantemente la satisfacción del paciente, si es necesario, introducir cambios para elevar los estándares de servicio, esto permitirá la detección temprana de deficiencias y la introducción de cambios indispensables en la clínica.

Segunda: Al jefe del centro de Salud realizar capacitación regular para el personal médico en el ámbito de mejorar las habilidades de comunicación con el paciente. Además, la implicación de cada empleado en la atención al paciente debe ser apreciada y recompensada por la dirección (en las entidades sanitarias se debe aplicar un sistema de motivación, bonificación y recompensa, actividades de reconocimiento de los logros la celebración de fechas importantes como cumpleaños, etc).

Tercera: Al jefe del Centro de Salud implementar los manuales de funciones y procesos de inducción del personal de los diferentes servicios, así como el perfil para cada puesto de trabajo; debido a que el proceso de gestión de talentos debe centrarse en puestos clave porque las instituciones complejas, como hospitales y centros médicos, son organizaciones en las que se debe contratar personal calificado.

Cuarta: Al director de la Red Pacífico Norte, emplear estrategias específicas para fomentar un lugar de trabajo propicio para mejorar el entorno laboral y hacer frente al agotamiento de los empleados. Dichas estrategias pueden incluir sesiones especiales de asesoramiento para empleados inducidos por el estrés y la aplicación de horarios de trabajo flexibles, con el fin de mejorar los estándares del rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash*. [Tesis de maestría. Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20La%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abdullah, I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607-619.
<https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Arbeláez G, Mendoza P. (2019). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.*;78(2): 154-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). Washington: the Global Imperative for Universal Health Converge
<https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- Barboza, P. (2018). Theoretical framework of human talent management and human development management. <https://ideas-gubernamentales..com/2018/03/marco-teorico-de-la-gestion-del-talento.html>
- Barrios, K., Olivero, E., Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Inf. tecnol.* vol.31 no.2 La Serena Apr. 2020. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

- Barinotto, P. I. (2019). La satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, restaurante Mar Picante ciudad de Trujillo. *Revista Tzhoecoen*, vol. 11, núm. 3. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.332308>
- Benavides, M. (2019). *Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38871>
- Blau, G. (1993). Testing the relationship of locus of control to different performance dimensions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* Volume 66, Issue 2 p. 125-138. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1993.tb00522.x>
- Bravo, M. E. (2015). Talent management, a necessary talent for management *Young Research*, 2(1), 10-13. <https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506>
- Chavez, L. (2018). Human talent management as a business strategy. *Rev. Perspectiva* 19 (4), 2018: 553-558. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/reviaw/614-133-2215-1-4-20190131.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Human talent management*. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá D.C. Colombia 2002. Pág. 92
- Cordero, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista*. [Tesis para Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28733>
- Donabedian, A. (1993). *Priorities for progress in assessing and monitoring quality of care*. México: Instituto Nacional de Salud Publica
- Donabedian, A. (1966). Evaluando la calidad de la atención médica. *El fondo conmemorativo de Milbank trimestralmente* , 44 (3), 166-206.
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research: ANR*, 39, 130-140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Deressa, A. T., & Zeru, G. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: The case of nurses in Hawassa public and private hospitals:

- Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 12(1), 213.
<https://doi.org/10.1186/s13104-019-4255-7>
- Dzimhiri, G., & Molefi, A. (2021). The impact of talent management on job satisfaction of registered nurses in Malawian public hospitals. *SA Journal of Human Resource Management*, 19.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1513>
- Eshetie, G., Feleke, A., & Genetu, M. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors among Outpatient Health Service Users at Primary Hospitals of North Gondar, Northwest Ethiopia, 2016. *Advances in Public Health*, 2020.
<https://doi.org/10.1155/2020/6102938>
- Fajardo T., Fajardo, H. y Leonel, P. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis revista de Ciencias Humanas*. 47(16),107-117. <https://n9.cl/nslt7>
- Febres, R., Mercado, R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú, *Revista de la Facultad de Medicina Humana*: vol. 20: edición. 3, artículo 9.
<https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9>
- Ferreira, C. E., Rituay, P. A., Campos, J. A., y De Oliveira, M. E. (2019). Succession plan for people in companies in the financial sector in Brazil. *Social Science Journal (Ve)*, XXV(4), 209- 219.
- García, L., Mendioroz, J., Armenteros, B., Sole, N., Alonso, P. & Cuadro, E. (2021). Calidad asistencial sanitaria percibida por el usuario en los centros penitenciarios de Cataluña. *Rev. esp. sánido. penitencia vol.23 no.1*.
<https://dx.doi.org/10.18176/resp.00026>
- García, K., Hernández, C., Pérez, A., Villar, S. (2020). *Nivel de satisfacción de los pacientes con covid-19 acerca del cuidado de recibido en un hospital del área metropolitana de Barranquilla* [Tesis de maestría. Universidad del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad del Norte
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/10159/000215083.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, D., Guillinta, E., Cabello, E. & Santillán, L. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de

- unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Rev Hered Rehab*; 2:53-59. DOI: <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
- González, M. Molina, A. (2018). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Medisur* . 14(2): 97-100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000200002&lng=es.
- Guerra, H. (2020). *Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente Riobamba - Ecuador*. . [Tesis para la obtención del título de ingeniera comercial]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional De Chimborazo <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6866>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Investigation methodology (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México*, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hampel, K., & Hajduova, Z. (2023). Human Resource Management as an Area of Changes in a Healthcare Institution. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16, 31-41. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S388185>.
- Herrscher, E. (2015). Paradigm change in Administration The end of Scientific Administration (Taylor, Fayol) and the beginning of a Humanist Administration (Drucker, Zamagni). Buenos Aires. <https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12congresoادمي/Trabajo5.4.pdf>
- King, C., Madera, J., Lee, L., Murillo E., Baum, T. & Solnet, D. (2021). Reimagining attraction and retention of hospitality management talent– A multilevel identity perspective. *Revista de Investigación Empresarial* Volumen 136, páginas 251-262. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.044>
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06857>

- Klemens, M., Salesman, F., Oedjoe, M., Muntasir, M., K., B., & Uedjoe, M. (2020). The Effect of Total Quality Management and Work Motivation Application to Patient Satisfaction through Performance of Health Workers at Oesao and Uitao Public Health Centre, Kupang Regency. *International Journal of Contemporary Medical Research*, 7, 11-14. <https://doi.org/10.21276/ijcmr.2020.7.10.17>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A., Pomares, Y. (2017). Evaluation of the management of human talent in a Cuban hospital environment. *Cuban Journal of Public Health*; 43(1): <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- López, P., Fachelli, S. (2015). La encuesta. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): *Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona*. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Liu, D., Yang, X., Zhang, C., Zhang, W., Tang, Q., Xie, Y., & Shi, L. (2022). Impact of Job Satisfaction and Social Support on Job Performance Among Primary Care Providers in Northeast China: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.884955>
- Locock, L., Graham, C., King, J., Parkin, S., Chisholm, A., Montgomery, C., Gibbons, E., Ainley, E., Bostock, J., Gager, M., Churchill, N., Dopson, S., Greenhalgh, T., Martin, A., Powell, J., Sizmur, S., & Ziebland, S. (2020). Improving staff experience. En Understanding how front-line staff use patient experience data for service improvement: An exploratory case study evaluation. *NIHR Journals Library*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK554752/>
- Malpartida, J., Bernuy, L., & Saldivar, D. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. Alpha Centauri. 2. 43-51. [10.47422/ac.v2i1.28. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1407/1/Zaida%20Magdalena%20Malpartida%20Bendez%C3%BA.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1407/1/Zaida%20Magdalena%20Malpartida%20Bendez%C3%BA.pdf)

- ManpowerGroup. (2021). *Study on talent shortage*.
https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/9afc77e9-61a1-4d70-b235-a2d5c78cbc91/PERU_MEOS_Reporte_Q2_2023_final+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-9afc77e9-61a1-4d70-b235-a2d5c78cbc91-orthedg
- Mezones, E., Amaya, E., Bellido, L., Mougnot, B., Murillo, J., Villegas, J. & Del Carmen, J. (2019). Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(2):196-206. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>
- Mitosis, K. D., Lamniso, D., & Talias, M. A. (2021). Talent Management in Healthcare: A Systematic Qualitative Review. *Sustainability*, 13(8), Article 8. <https://doi.org/10.3390/su13084469>
- Ministerio de desarrollo e inclusión social (MINDES). (2017). Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017.
- Ministerio de Salud (2021). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos – HSR SERVQUAL. Hospital Santa Rosa Lima. <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>
- Ministerio de Salud (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
- Ministerio de Salud (MINSA). (2012). Gestión de recursos humanos del Ministerio de Salud (MINSA), a cargo de la oficina general de gestión de recursos humanos. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3050.pdf>

- Montalvo, S. Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Dialnet Vol. 23*, Núm. 2 (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Montes de Oca, Y. (2020). Perspectivas del emprendimiento social y redes socioproductivas de pequeños productores en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 300-312. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31326>
- Montoya, O. (2021). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en el Centro Materno Infantil Cesar López Silva, en tiempos COVID-19*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70902>
- Organización Panamericana de la Salud (2019). Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. Washington, D.C. <https://doi.org/10.37774/9789241565561>
- Organización Mundial de la Salud, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos & el Grupo Banco Mundial (GBM). (2018). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN. Vol. 9 / Nº 1* https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_4a93fe3b1229a15fc871d176c68ef2bf
- Pérez, V. Maciá, L. y Gonzáles, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev. Saúde Pública* 53. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2017). Investigación académica - Glosario de términos. Manual de términos en ICTH Sánchez, Reyes, Mejía. <http://files.pucp.edu.pe/profesor/2016/10/31215116/GLOSARIO-PARAINVESTIGACION-PUCP-2015.pdf>

- Quijano, M. (2022). *Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima*. [Tesis para maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96854>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G. & Hugueth, A. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Approach Strategic. *Información Tecnológica vol. 30(6)*, 167-176 (2019) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Real, R. & Vergara, V. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud, vol. 5, núm. 2*, pp. 83-90, 2021. <https://www.redalyc.org/journal/6357/635766604007/html/>
- Rosales, M. Segura, G. (2019). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37420>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santa Cruz, C. (2019). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima*. [Tesis para maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39575>
- Solari, L., Alarcón, J., Piscocoy, J. & Tejada, R. (2019). Sintomáticos respiratorios en personas atendidas en establecimientos de salud del Ministerio de Salud en Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):207-13*. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4189>
- Solis, M., Palomino, M., Alanya-Beltran, J., y Vera, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII, 210-219. <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i.38157>

- Sundjaja, J., Shrestha, R., & Krishan, K. (2020). McNemar And Mann-Whitney U Tests. En *StatPearls*. StatPearls Publishing. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK560699/>
- Universidad César Vallejo. Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Ureña, N. (2020). La teoría de la motivación laboral de Herzberg. <https://www.grupoleben.com/teoria-motivacion-laboral-herzberg.php#:~:text=El%20talento%20humano%20como%20fuerza,por%20parte%20de%20los%20empleados>.
- Vargas, F. (2019). El futuro de la formación profesional en América Latina y El Caribe. Organización internacional del Trabajo. *CINTEFOR*. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/rolima/documents/publication/wcms568878.pdf>
- Zárate, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA	RANGO
Gestión del talento humano	Son acciones que ejecutan las personas, mediante sus competencias, en un área en específico, fortaleciendo procesos de desarrollo, proyección y mejores condiciones de sí mismo y colectivamente en un entorno	Es toda acción que realiza el personal de salud en favor de su institución, el cual será medido a través de una escala de Likert con 25 ítems, elaborado en base a las dimensiones: motivación laboral, admisión del talento humano y	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades blandas • Desarrollo profesional. • Remuneración • Compensaciones • Salud ocupacional 	Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Admisión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección de personal • Inducción 		

	organizacional (Ramírez, et al.,2019).	rendimiento laboral.	Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de instrumento de gestión • Evaluación del desempeño laboral 		
Satisfacción del usuario	Es una expectativa objetiva o mental, caracterizada por la disonancia entre los anhelos y los logros, obtenidos por las expectativas y el comportamiento del servicio (Donabedian, 1966).	Es la impresión o valor subjetivo que le da el usuario a la atención recibida y que se mide a través de un cuestionario de satisfacción con 20 ítems en base a los aspectos humano o interpersonal,	Dimensión humana o interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial • Respeto • Interés • Cuidado • Uniforme correcto 	Ordinal	Satisfecho=3 Medianamente satisfecho =2 Insatisfecho= 1
			Dimensión técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> • Información recibida • Orientación • Indicaciones • Confidencialidad • Tiempo de consulta 		

		técnico-científica y entorno.	Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none">● Tiempo de espera● Ventilación● Limpieza y orden● Iluminación● Recolección de residuos		
--	--	-------------------------------	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
<p>A pesar de que en los últimos años las coberturas de atención y el sistema integral de salud ha mejorado, se ha reportado un nivel elevado de insatisfacción por los usuarios que asisten a diversas instituciones de salud.</p> <p>A nivel local, en el Centro de Salud, perteneciente a la Red Pacífico Norte, donde laboran un total de 36 profesionales de salud, se evidencia una problemática similar, puesto que los usuarios refieren que existe demora en</p>	<p>1. Problema general:</p> <p>1.1. ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023?.</p> <p>2. Problemas específicos:</p> <p>2.1. ¿Existe relación entre la dimensión motivación personal y la satisfacción del usuario externo</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión motivación personal y la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en</p>	<p>Gestión del talento humano</p>	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades blandas • Desarrollo profesional. • Remuneración • Compensaciones • Salud ocupacional 		Ordinal	<p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
					Admisión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección de personal • Inducción 			
					Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de instrumento de gestión • Evaluación del desempeño laboral 			

<p>el tiempo de espera cuando acuden para atenderse, además de recibir un trato poco amable por parte del personal de salud y poca orientación sobre su diagnóstico y tratamiento; sumado a ello la atención limitada en los diferentes servicios y la escasez de algunos medicamentos que debería brindar el Sistema Integral de Salud (SIS), que el usuario tiene la necesidad de adquirirlos con sus propios recursos, ocasionando una demanda insatisfecha y reflejando un elevado índice de insatisfacción de los usuarios. Es así como el presente estudio</p>	<p>en un centro de salud de Chimbote, 2023?</p>	<p>satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>	<p>un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Dimensión humana</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Trato cordial ● Respeto ● Interés ● Cuidado ● Uniforme correcto 	<p>Ordinal</p>	<p>Satisfecho=3 Medianamente satisfecho =2 Insatisfecho = 1</p>	
	<p>2.2. ¿Existe relación entre la dimensión admisión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023?.</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión admisión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión admisión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>		<p>Dimensión técnico-científico</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Información recibida ● Orientación ● Indicaciones ● Confidencialidad ● Tiempo de consulta 			<p>8 - 14</p>
	<p>2.3. ¿Existe relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023?.</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión rendimiento laboral y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.</p>		<p>Dimensión entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo de espera ● Ventilación ● Limpieza y orden ● Iluminación ● Recolección de residuos 			<p>15 - 20</p>

se justifica porque tiene la finalidad de implementar diversas estrategias que ayuden a establecer sistemas de salud que contribuyan a la mejora del talento humano en los servicios y que considere la satisfacción subjetiva y objetiva del usuario y alcanzar el mantenimiento y recuperación óptima de la salud de cada individuo.		Chimbote, 2023.	Chimbote, 2023.						
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------	-----------------	--	--	--	--	--	--

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ESTIMADO SERVIDOR PÚBLICO: La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la gestión de los recursos humanos de su Establecimiento; por favor, conteste sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Instrucciones: De acuerdo con las escalas marque con una "X" solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente. 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

N°	ÍTEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
D1: Motivación laboral						
1	Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones).					
2	La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal.					
3	Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).					
4	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.					
5	Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo.					
6	Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.					
7	La remuneración compensa las actividades que desempeña					
8	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.					
9	Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador					
10	En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)					
11	Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca)					
12	En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador					
13	Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).					
D2: Admisión del talento Humano		5	4	3	2	1
14	La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.					

15	El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.					
16	El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución					
17	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña					
18	La charla sobre misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).					
19	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).					
D3: Rendimiento laboral		5	4	3	2	1
20	Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.					
21	Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.					
22	Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.					
23	Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica					
24	Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.					
25	Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibe en el establecimiento de salud; para ello marque con una "x" en el casillero que crea conveniente.

Escala: Insatisfecho: 1 Medianamente satisfecho: 2 satisfecho: 3

N°	ÍTEMS	Escala de valoración		
		1	2	3
D1: Dimensión humana				
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.			
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes			
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.			
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.			
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención			
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente			
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio			
D2: Dimensión técnico científico		1	2	3
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.			
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.			
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas indicadas.			
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar			
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.			
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.			
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente			
D3: Dimensión entorno		1	2	3
15	La sala de espera está limpia.			
16	La sala de espera tiene buena ventilación.			
17	La sala de farmacia está ordenada.			
18	La sala de espera está bien iluminada.			
19	Los baños están limpios permanentemente.			
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca			

Anexo 04: Desarrollo de la muestra

$$\eta = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 131$$

- N = Total de la población (200)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = Probabilidad existente del fenómeno en estudio en la población de referencia (en este caso 50% = 0.5)
- q = Probabilidad no existente de la población de referencia que no presente el fenómeno en estudio $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Anexo 5. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad

FICHA TÉCNICA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

1. **Autor original** : Rosales y Segura
2. **Adaptado por** : Alzamora Maco, José Henrique
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 15 minutos
5. **Sujetos de Aplicación** : Usuarios interno
6. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 25 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	25

Tabla 9**Estadístico por ítems cuestionario gestión del talento humano**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GE_TAL01	72,73	124,781	,613	,819
GE_TAL02	72,47	128,552	,297	,829
GE_TAL03	71,73	124,781	,502	,821
GE_TAL04	72,00	124,000	,437	,823
GE_TAL05	71,93	127,924	,438	,824
GE_TAL06	72,00	139,286	-,155	,843
GE_TAL07	72,20	123,457	,562	,819
GE_TAL08	71,73	124,924	,424	,824
GE_TAL09	71,80	122,886	,475	,821
GE_TAL10	71,93	125,924	,335	,828
GE_TAL11	72,20	140,029	-,173	,846
GE_TAL12	72,40	136,829	-,048	,842
GE_TAL13	73,27	129,781	,214	,833
GE_TAL14	71,87	119,552	,610	,815
GE_TAL15	73,27	123,924	,514	,820
GE_TAL16	71,87	114,410	,650	,811
GE_TAL17	72,93	124,638	,558	,820
GE_TAL18	73,00	129,571	,354	,827
GE_TAL19	72,00	132,143	,166	,833
GE_TAL20	72,13	124,124	,516	,820
GE_TAL21	72,33	128,667	,315	,828
GE_TAL22	72,47	129,410	,285	,829
GE_TAL23	72,47	129,695	,248	,831
GE_TAL24	72,73	124,781	,551	,820
GE_TAL25	72,53	120,124	,704	,813

FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. **Autor Original** : Cordero
2. **Adaptado por** : Alzamora Maco, José Henrique
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 10 minutos
5. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes atendidos en el Hospital Caraz
6. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 10 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Tabla 11**Estadístico por ítems cuestionario satisfacción del usuario**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SAT_US1	65,00	90,143	,125	,834
SAT_US2	63,13	77,981	,628	,808
SAT_US3	64,00	91,000	,065	,838
SAT_US4	64,13	100,267	-,379	,859
SAT_US5	64,07	85,352	,341	,825
SAT_US6	63,67	86,667	,389	,822
SAT_US7	63,73	88,067	,293	,826
SAT_US8	63,60	87,971	,358	,824
SAT_US9	64,07	85,924	,249	,832
SAT_US10	64,33	76,095	,836	,797
SAT_US11	63,93	75,638	,754	,800
SAT_US12	64,07	75,638	,732	,801
SAT_US13	63,93	84,495	,487	,818
SAT_US14	63,53	84,838	,475	,818
SAT_US15	63,73	84,781	,459	,819
SAT_US16	63,53	86,552	,584	,818
SAT_US17	63,73	80,210	,633	,809
SAT_US18	64,00	89,286	,227	,829
SAT_US19	63,93	85,638	,415	,821
SAT_US20	63,93	83,638	,541	,815

Base del cuestionario piloto satisfacción del usuario

V2. Satisfacción del usuario																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	2	2	4	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3
2	5	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4
1	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4
1	5	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4
2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2
2	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4
2	5	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2
2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
4	5	5	5	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4

Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Jorge Rafael Rivasplata Horna
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del riesgo de desastres en salud
Institución donde labora:	Red de salud Pacifico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	07 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario sobre gestión del talento humano

Nombre de la prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano
Autor:	Alzamora Maco, José Enrique
Procedencia:	Rosales y Segura (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de salud
Significación:	- La primera variable consta de un total de 25 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: Motivación laboral (13 ítems) Admisión del talento humano (6 ítems) y Rendimiento laboral (6 ítems)

Dimensiones del Instrumentos:

- Primera dimensión: Motivación laboral
- Objetivo de la dimensión trata de evaluar si el personal de un centro de salud público de Chimbote, presenta motivación laboral


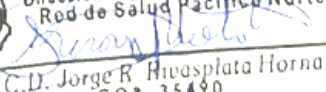
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades blandas	Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones).	4	4	4	
	La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal.	4	4	4	
	Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).	4	4	4	
Desarrollo profesional	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
	Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo.	4	4	4	
	Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
Remuneración	La remuneración compensa las actividades que desempeña	4	4	4	
	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.	4	4	4	
Compensaciones	Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador	4	4	4	
	En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)	4	4	4	
Salud ocupacional	Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca)	4	4	4	
	En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador	4	4	4	
	Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).	4	4	4	

- Segunda dimensión: Admisión del talento humano
- Objetivo de la dimensión: trata de evaluar la admisión del talento humano en un centro de salud de Chimbote
- Tercera dimensión: rendimiento laboral

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reclutamiento y selección de personal	La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.	4	4	4	
	El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.	4	4	4	
	El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución	4	4	4	
Inducción	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña	4	4	4	
	La charla sobre misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).	4	4	4	
	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).	4	4	4	

- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar si el personal de enfermería de un centro de salud de Chimbote, presenta un buen rendimiento laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Aplicación de instrumento de gestión	Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.	4	4	4	
Evaluación del desempeño laboral	Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica	4	4	4	
	Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.	4	4	4	
	Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte

 Mg. C.D. Jorge R. Hivasplata Horno
 C.O.P. 35490
 COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

2. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Ninia Hermelinda Velásquez Carrasco
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación Programa Materno Jefatura UAIS, Dirección ODI
Institución donde labora:	Red de salud Pacífico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	15 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario sobre gestión del talento humano

Nombre de la prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano
Autor:	Alzamora Maco, José Henrique
Procedencia:	Rosales y Segura (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de salud
Significación:	- La primera variable consta de un total de 25 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: Motivación laboral (13 ítems) Admisión del talento humano (6 ítems) y Rendimiento laboral (6 ítems)

Dimensiones del Instrumentos:

- Primera dimensión: Motivación laboral

- Objetivo de la dimensión trata de evaluar si el personal de un centro de salud público de Chimbote, presenta motivación laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades blandas	Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones).	4	4	4	
	La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal.	4	4	4	
	Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).	4	4	4	
Desarrollo profesional	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
	Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo.	4	4	4	
	Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
Remuneración	La remuneración compensa las actividades que desempeña	4	4	4	
	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.	4	4	4	
Compensaciones	Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador	4	4	4	
	En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)	4	4	4	
Salud ocupacional	Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca)	4	4	4	
	En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador	4	4	4	
	Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).	4	4	4	

- Segunda dimensión: Admisión del talento humano
- Objetivo de la dimensión: trata de evaluar la admisión del talento humano en un centro de salud de Chimbote


Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	-------	----------	------------	------------	---------------

- Tercera dimensión: rendimiento laboral

Reclutamiento y selección de personal	La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.	4	4	4	
	El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.	4	4	4	
	El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución	4	4	4	
Inducción	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña	4	4	4	
	La charla sobre misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).	4	4	4	
	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).	4	4	4	

- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar si el personal de enfermería de un centro de salud de Chimbote, presenta un buen rendimiento laboral.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Aplicación de instrumento de gestión	Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.	4	4	4	
Evaluación del desempeño laboral	Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica	4	4	4	
	Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.	4	4	4	
	Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte
[Firma]
Mg. Obs. Nina Velásquez Carrasco
 JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORIA INTEGRAL SALUD

Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Elena Flor Vásquez Lavado
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación de Telesalud
Institución donde labora:	Red de Salud Pacifico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	10 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario sobre gestión del talento humano

Nombre de la prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano
Autor:	Alzamora Maco, José Henríque
Procedencia:	Rosales y Segura (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de salud
Significación:	- La primera variable consta de un total de 25 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: Motivación laboral (13 ítems) Admisión del talento humano (6 ítems) y Rendimiento laboral (6 ítems)

Dimensiones del Instrumentos:

- Primera dimensión: Motivación laboral

- Objetivo de la dimensión trata de evaluar si el personal de un centro de salud público de Chimbote, presenta motivación laboral


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades blandas	Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones).	4	4	4	
	La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal.	4	4	4	
	Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).	4	4	4	
Desarrollo profesional	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
	Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo.	4	4	4	
	Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
Remuneración	La remuneración compensa las actividades que desempeña	4	4	4	
	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.	4	4	4	
Compensaciones	Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador	4	4	4	
	En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)	4	4	4	
Salud ocupacional	Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca)	4	4	4	
	En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador	4	4	4	
	Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).	4	4	4	


- Segunda dimensión: Admisión del talento humano
- Objetivo de la dimensión: trata de evaluar la admisión del talento humano en un centro de salud de Chimbote
- Tercera dimensión: rendimiento laboral

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reclutamiento y selección de personal	La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.	4	4	4	
	El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.	4	4	4	
	El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución	4	4	4	
Inducción	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña	4	4	4	
	La charla sobre misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).	4	4	4	
	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).	4	4	4	

- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar si el personal de enfermería de un centro de salud de Chimbote, presenta un buen rendimiento laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Aplicación de instrumento de gestión	Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.	4	4	4	
	Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.	4	4	4	
Evaluación del desempeño laboral	Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica	4	4	4	
	Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.	4	4	4	
	Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.	4	4	4	


GODIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Rca de Salud Pacífico Norte


Mag. Elena Ror Vásquez Lavado
 COORDINADORA DE CALIDAD

Validaciones de instrumentos de la variable satisfacción del usuario

Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Jorge Rafael Rivasplata Horna
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (X)
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del riesgo de desastres en salud
Institución donde labora:	Red de salud Pacifico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	7 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de satisfacción del usuario

Nombre de la prueba:	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Alzamora Maco, José Enrique
Procedencia:	Cordero (2018)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario paciente
Significación:	- La segunda variable consta de un total de 20 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: dimensión humana (7 ítems), técnico científico (7 ítems) entorno (6 ítems)

Dimensiones del instrumentos :

- Primera dimension : Humana
- Objetivos de la dimension :tratar de medir la satisfacción bajo la dimension humana en el usuario paciente en un centro de salud de chimbote.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Trato cordial	El personal le brindo un trato cordial y amable.	4	4	4	
Respeto	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	4	4	4	
	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
Interés	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobres sus problemas de salud.	4	4	4	
Cuidado	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	4	4	4	
Uniforme completo	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	4	4	4	



- Segunda dimension: tecnico-cientifico
- Objetivos de la dimension : trata de medir la satisfacción bajo la dimension tecnico cientficio en el usuario paciente de un centro de salud de chimbote.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Información recibida	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
Indicaciones	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas indicadas.	4	4	4	
Confidencialidad	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
Tiempo de consulta	El tiempo que dura su consulta es suficiente	4	4	4	

- Tercera dimensión: entorno
- Objetivos de la dimensión; trata de medir el nivel de satisfacción bajo la dimensión entorno de un centro de salud de Chimbote 2023.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Ventilación	La sala de espera tiene buena ventilación	4	4	4	
Limpieza y orden	La sala de espera está limpia	4	4	4	
	Los baños están limpios permanentemente	4	4	4	
	La sala de farmacia está ordenada				

Iluminación	La sala de espera está bien iluminada.	4	4	4	
Recolección de residuos	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífica Norte

 Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
 C.O.P. 35490
 COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Ninia Hermelinda Velásquez Carrasco
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (X)
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación Programa Materno Jefatura UAIS, Dirección ODI
Institución donde labora:	Red de salud Pacífico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	15 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de satisfacción del usuario

Nombre de la prueba:	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Alzamora Maco, José Enrique
Procedencia:	Cordero (2018)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario paciente
Significación:	- La segunda variable consta de un total de 20 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: dimensión humana (7 ítems), técnico científico (7 ítems) entorno (6 ítems)

Dimensiones del instrumentos :

- Primera dimension : Humana
- Objetivos de la dimension :tratar de medir la satisfacción bajo la dimension humana en el usuario paciente en un centro de salud de chimbote.


Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Trato cordial	El personal le brinda un trato cordial y amable.	4	4	4	
Respeto	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	4	4	4	
	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
Interés	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	4	4	4	
Cuidado	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	4	4	4	
Uniforme completo	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	4	4	4	

- Segunda dimensión: técnico-científico
- Objetivos de la dimensión : trata de medir la satisfacción bajo la dimensión técnico científico en el usuario paciente de un centro de salud de chimbote.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Información recibida	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
Indicaciones	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas indicadas.	4	4	4	
Confidencialidad	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
Tiempo de consulta	El tiempo que dura su consulta es suficiente	4	4	4	

- Tercera dimensión: entorno
- Objetivos de la dimensión; trata de medir el nivel de satisfacción bajo la dimensión entorno de un centro de salud de Chimbote 2023.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Ventilación	La sala de espera tiene buena ventilación	4	4	4	
Limpieza y orden	La sala de espera está limpia	4	4	4	
	Los baños están limpios permanentemente	4	4	4	
	La sala de farmacia está ordenada	4	4	4	
Iluminación	La sala de espera está bien iluminada.	4	4	4	
Recolección de residuos	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 RAM de Salud Pacífico Norte
 Mg. Obs. *Nina Velasquez Carrasco*
 JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORIA TÉCNICA SALUD RUC

Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Elena Flor Vásquez Lavado
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (X)
Área de Formación Académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación de Telesalud
Institución donde labora:	Red de Salud Pacífico Norte
Tiempo de experiencia profesional en al área:	10 años
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de satisfacción del usuario

Nombre de la prueba:	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Alzamora Maco, José Henrique
Procedencia:	Cordero (2018)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario paciente
Significación:	- La segunda variable consta de un total de 20 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: dimensión humana (7 ítems), técnico científico (7 ítems) entorno (6 ítems)

Dimensiones del instrumentos :

- Primera dimension : Humana
- Objetivos de la dimension :tratar de medir la satisfacción bajo la dimension humana en el usuario paciente en un centro de salud de chimbote.


Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Trato cordial	El personal le brinda un trato cordial y amable.	4	4	4	
Respeto	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	4	4	4	
	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
Interés	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	4	4	4	
Cuidado	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	4	4	4	
Uniforme completo	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	4	4	4	

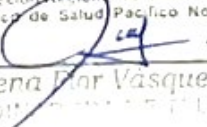
- Segunda dimensión: técnico-científico
- Objetivos de la dimensión : trata de medir la satisfacción bajo la dimensión técnico científico en el usuario paciente de un centro de salud de chimbote.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Información recibida	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
Indicaciones	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas indicadas.	4	4	4	
Confidencialidad	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
Tiempo de consulta	El tiempo que dura su consulta es suficiente	4	4	4	

- Tercera dimensión: entorno
- Objetivos de la dimensión; trata de medir el nivel de satisfacción bajo la dimensión entorno de un centro de salud de Chimbote 2023.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Ventilación	La sala de espera tiene buena ventilación	4	4	4	
Limpieza y orden	La sala de espera está limpia	4	4	4	
	Los baños están limpios permanentemente	4	4	4	
	La sala de farmacia está ordenada	4	4	4	
Iluminación	La sala de espera está bien iluminada.	4	4	4	
Recolección de residuos	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte


Mag. Elena Flor Vasquez Lavado
 COORDINADORA GENERAL DE ATENCIÓN

Anexo 6. Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023

Investigador: Alzamora Maco, José Henrique

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional servicios de salud o programa académico en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un centro de salud Chimbote 2023.

Describir el impacto del problema de la investigación. Se observa mal clima organizacional y no hay un buen desempeño laboral

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión del talento humano y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Chimbote, 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de un Centro de Salud Chimbote. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Alzamora Maco, José Henrique, email: jalzamoram@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Castillo Saavedra Ericson Félix, email: efcastillos@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: nombre y firma. En el caso que sea cuestionado virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

Anexo 7. Base de datos

V1. Gestión del talento humano																											
D1: Motivación laboral													D2: Admisión del talento Humano						D3: Rendimiento laboral						TOTAL	NIVEL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	NIVEL	
2	2	2	5	2	4	2	4	5	5	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	81	2	
4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	80	2	
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	5	1	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	71	2	
2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	3	2	1	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	70	2	
4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	83	2	
1	1	4	1	3	4	2	2	2	1	5	5	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	57	1	
3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	75	2	
3	2	4	5	2	2	4	5	5	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	75	2	
2	2	4	2	4	4	4	5	5	5	2	2	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	85	2	
3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	2	2	1	4	1	5	2	2	2	4	4	2	2	2	2	78	2	
2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	71	2	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	1	4	4	2	2	4	2	2	75	2	
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	2	5	2	2	4	4	2	2	4	4	4	86	2	
2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	81	2	
2	2	2	5	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	5	2	1	2	4	4	4	2	2	2	71	2	
3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	1	5	1	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	78	2	
3	2	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	74	2	
3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	3	4	2	2	2	58	1	
2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	2	1	2	4	4	4	4	4	4	72	2	
2	4	4	4	5	2	2	5	5	5	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	88	2	
4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	1	4	2	5	1	1	2	4	4	4	2	4	2	79	2	

2	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	5	2	2	3	4	4	5	5	4	5	5	83	2	
3	3	2	2	2	4	4	5	5	5	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	70	2	
3	4	4	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5	2	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	94	3	
4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	86	2	
2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	4	73	2
3	3	4	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	77	2
4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	83	2
4	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	91	2
1	1	5	5	2	5	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	53	1
2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	5	2	1	2	4	2	2	4	4	2	86	2
2	1	4	5	2	4	2	5	5	5	5	2	2	1	5	1	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	70	2
4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	1	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	98	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	56	1
4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	4	4	4	4	2	2	3	1	2	72	2
4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	77	2

v2. Satisfacción del usuario																						
D1: Dimensión humana							D2: Dimensión técnico científico							D3: Dimensión entorno								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	5	2	4	2	4	4	4	1	1	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	65	2
2	2	5	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	63	2
3	2	5	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	3
4	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	79	3
5	1	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	66	2
6	1	5	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	76	3
7	2	4	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	62	2
8	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	60	2
9	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	64	2
10	2	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	63	2
11	2	5	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	67	2
12	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	74	3
13	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	69	2
14	2	5	5	5	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	64	2
15	2	4	1	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	4	1	4	59	2
16	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	2	58	2
17	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	56	2
18	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	2
19	3	1	1	5	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	53	2
20	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	66	2
21	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	76	3
22	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	50	2
23	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	61	2

24	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	69	2
25	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	65	2
26	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	56	2	
27	1	5	2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	58	2	
28	3	5	1	1	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	59	2	
29	2	5	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	63	2	
30	2	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	66	2	
31	3	4	4	4	4	2	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	67	2	
32	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	73	2	
33	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	68	2	
34	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	44	1	
35	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	71	2	
36	2	5	1	1	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64	2	

Anexo 9. Autorización para aplicar instrumentos.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 007 .2023-GRA-DIRESA-RSPN-MMA-CSF.

SEÑOR:

Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez.
Jefe de la Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo - Chimbote.

Presente. –

ASUNTO : Otorgar autorización para Aplicar Instrumentos para el Desarrollo de Tesis.

REFERENCIA : Carta UCV.

FECHA : 30 de mayo del 2023.

Es grato dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente; en virtud al documento de referencia, el mismo que está solicitando autorización para Aplicar Instrumentos para el Desarrollo de Tesis en el Centro de Salud Florida, denominado "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE UN CENTRO DE SALUD DE CHIMBOTE - 2023", motivo por el cual se otorga la AUTORIZACIÓN correspondiente.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, expreso las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD PACIFICO NORTE
A - CLAS "FLORIDA"
Mg. CD. Lino I. Riquelme Ortiga
JEFE DEL CENTRO DE SALUD "FLORIDA"